

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Konsep Persepsi

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering mendengar kata persepsi. Istilah persepsi merupakan istilah dari Bahasa Inggris yakni dari kata *perception* yang berarti penglihatan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia persepsi berarti tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu (KBBI, 2014:376)

Ada banyak pendapat para ahli tentang persepsi, menurut Kotler (2000:94) *“Perception is the process by which an individual selects, organizes, and interprets information inputs to create a meaningful picture of the world.”* Kemudian menurut Suwanto[dkk...] (2013:242) *“persepsi adalah tanggapan seseorang atau sebuah kelompok terhadap sesuatu yang ada di lingkungan sekitarnya”*. Senada dengan pendapat sebelumnya, menurut Desiderato (dalam Rakhmat, 2001:51) persepsi adalah memberikan makna pada hasil stimulus inderawi. Jadi Persepsi adalah proses dimana seorang menyeleksi individu, mengatur, dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti di dunia.

Selain itu, persepsi atau tanggapan seseorang mengenai sesuatu terbagi menjadi beberapa jenis. Menurut Sujanto (2004:31-32), menyatakan bahwa jenis-jenis tanggapan yaitu:

- a. Tanggapan menurut indera yang mengamati yaitu :

- 1) Tanggapan auditif, yakni tanggapan terhadap apa-apa yang telah didengarnya, baik berupa suara, kekuatan dan lain-lain.
  - 2) Tanggapan visual, tanggapan terhadap sesuatu yang dilihat.
  - 3) Tanggapan perasa, yakni tanggapan terhadap sesuatu yang dialaminya.
- b. Tanggapan menurut terjadinya, yaitu :
- 1) Tanggapan ingatan, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang diingatnya.
  - 2) Tanggapan fantasi, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang dibayangkan.
  - 3) Tanggapan pikiran, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang dipikirkannya.
- c. Tanggapan menurut lingkungannya yaitu :
- 1) Tanggapan benda, yaitu tanggapan terhadap benda yang menghampirinya atau berada didekatnya.
  - 2) Tanggapan kata-kata, yaitu tanggapan terhadap kata-kata yang didengarkan atau dilihatnya.

Persepsi atau tanggapan yang terbentuk dalam diri seseorang dipengaruhi oleh stimulus yang didapatkan. Semua bentuk dari adanya tanggapan yang ada dalam diri seseorang merupakan suatu kebutuhan yang kuat untuk mengenali dan memperoleh kepastian mengenai hal-hal yang ditemui dan dihadapi (Suwarno, 2009:59).

Dari teori-teori di atas dapat diketahui bahwa persepsi merupakan proses pemberian makna hasil proses inderawi yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan sehingga seseorang dapat memberikan tanggapan mengenai hal tersebut.

## **2.2.Fungsi Humas di Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **2.2.1. Hubungan Masyarakat (Humas)**

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh instansi maupun organisasi, tentunya ditujukan untuk memiliki timbal-balik yang nantinya diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini instansi maupun organisasi memerlukan adanya suatu hubungan masyarakat (humas) yang akan menciptakan komunikasi yang baik antara instansi maupun organisasi. Perpustakaan sebagai salah satu organisasi non profit juga memerlukan adanya humas dalam mengelola perpustakaan yang dimiliki, termasuk perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada dibawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 1993: 65).

Menurut Abdurrahman (dalam Suryosubroto, 2001:13) menyatakan bahwa humas adalah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, dukungan kepercayaan, serta penghargaan pada dan dari publik suatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh *the British Institute of Public Relations* (dalam Ruslan, 2002:17) bahwa *public relation activity is management of communications beetwen an organization and its publics*. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa aktivitas hubungan masyarakat adalah mengelola komunikasi yang terjadi antara sebuah organisasi dengan publiknya dan usaha untuk memperoleh pengertian, dukungan, serta kepercayaan dari masyarakat. Sama halnya dengan perpustakaan yang merupakan sebuah organinasi yang dapat berdiri sendiri maupun berdiri di dalam sebuah

naungan lembaga induk yang mengelola berbagai kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan organisasi dan masyarakat penggunanya.

### **2.2.2. Fungsi Humas**

Pentingnya humas dalam sebuah perpustakaan bukanlah hal yang baru. Sudah sejak tahun 1958 pentingnya humas di dalam perpustakaan telah dibahas di dalam beberapa jurnal (Harwell dalam Marshall, 2001:116). Karena pentingnya peran humas ada di dalam perpustakaan, perlu adanya usaha untuk dapat membentuk serta menciptakan humas yang baik. Dalam pelaksanaan humas di perpustakaan di perguruan tinggi diperlukan penerapan fungsi-fungsi humas sebagai cara untuk mempermudah pelaksanaannya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka. Fungsi berarti kegunaan. Dalam hal ini fungsi humas berarti kegunaan humas dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai visi misi instansi/organisasi. Menurut Alansari (2013:78) fungsi humas dalam perpustakaan yaitu:

- 1) Komunikasi dengan pengguna
- 2) Mengumumkan tentang koleksi
- 3) Publikasi layanan perpustakaan
- 4) Menciptakan kesadaran tentang perpustakaan

Menurut Sutarno (2006:213) kegiatan yang dapat dilakukan dalam kaitannya dengan pelaksanaan fungsi humas perpustakaan adalah dengan melakukan sosialisasi. Masih menurut Sutarno (2006:213),

“Kegiatan sosialisasi pada akhirnya selalu dikaitkan dengan 1) promosi dan publikasi, 2) menjangkau minat dan respon masyarakat, 3) mengembangkan kerjasama, 4) memberikan sesuatu yang berguna, 5) mengembangkan upaya mendekatkan dan membangun “media” atau jembatan antara perpustakaan dan masyarakat pengguna perpustakaan.”

Bentuk-bentuk kegiatan sosialisasi yang dapat dilakukan menurut Sutarno (2006:214) adalah:

- (a) Media cetak dengan penyebaran brosur, pembuatan daftar tambahan koleksi baru,
- (b) Pemajangan koleksi baru di papan pengumuman,
- (c) Melalui media elektronik misalnya membuat situs (*home page*, *website*), dan membuat pangkalan data yang dapat diakses,
- (d) Membuat iklan layanan sosial,
- (e) Membuat film dokumenter,
- (f) Mengundang pejabat dan tokoh publik, seperti pengarang, artis ke perpustakaan,
- (g) Mengadakan berbagai kegiatan yang melibatkan keikutsertaan masyarakat, misalnya perlombaan dan pameran,
- (h) Mengadakan seminar ilmiah, diskusi, bedah buku, dan lain sebagainya, Memberikan hadiah buku kepada pemakai perpustakaan tertentu.

Selain itu, untuk mencapai fungsi humas dalam rangka memperoleh dukungan publik, ada empat syarat yang harus dipenuhi oleh para petugas humas yaitu (1) kemampuan mengamati dan menganalisis problem (2) kemampuan menarik perhatian (3) kemampuan mempengaruhi opini (4) kemampuan menjalin hubungan dan suasana saling percaya. (Rachmadi, 1996:8).

Hal lain yang perlu diketahui mengenai humas dan fungsi kehumasan adalah mampu terciptanya komunikasi dua arah antara pustakawan dengan pihak luar atau masyarakat. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Murtedjo (1996:17) yang menyatakan bahwa faktor yang sangat penting dalam melakukan humas perpustakaan, yaitu komunikasi, pustakawan harus mampu menciptakan komunikasi dua arah antara pemberi jasa perpustakaan kepada publik (pemakai jasa) ataupun sebaliknya agar tujuan dari perpustakaan dapat tercapai.

Selain menciptakan komunikasi dua arah yang timbal balik, komunikasi dalam *public relation* terdapat tujuh faktor penting yang disebut sebagai *the 7 Cs*

*of communication* menurut Cutlip dan Broom (dalam Ruslan, 2002:110) yaitu :

- 1) *Credibility*  
Komunikasi itu dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan oleh pihak komunikator secara sungguh-sungguh untuk melayani publiknya yang memiliki keyakinan dan respek
- 2) *Contex*  
Menyangkut sesuatu yang berhubungan dengan lingkungan kehidupan sosial, pesan yang harus disampaikan dengan jelas, serta sikap partisipatif. Komunikasi efektif diperlukan untuk mendukung lingkungan sosial melalui berbagai pemberitaan di berbagai media massa
- 3) *Content (isi)*  
Pesannya menyangkut kepentingan orang banyak/publik sehingga informasi dapat diterima sebagai sesuatu yang bermanfaat secara umum bagi masyarakat
- 4) *Clarity*  
Pesan harus disusun dengan kata-kata yang jelas, mudah dimengerti serta memiliki pemahaman yang sama antara komunikator dan komunikan dalam hal maksud, tema, dan tujuan semua pihak
- 5) *Continuity dan Consistency*  
Komunikasi merupakan proses yang tidak pernah berakhir, oleh karena itu dilakukan secara berulang-ulang dengan berbagai variasi pesan. Dengan cara demikian untuk mempermudah proses belajar, membujuk dan tema dari pesan-pesan tersebut harus konsisten
- 6) *Channels (saluran)*  
Mempergunakan saluran media informasi yang tepat dan terpercaya serta dipilih oleh khalayak sebagai target sasaran. Pemakaian saluran media yang berbeda akan berbeda pula efeknya. Dengan demikian seorang PR harus dapat memahami perbedaan dan proses penyebaran informasi secara efektif
- 7) *Capability of the Audiens (Kapabilitas Khalayak)*  
Memperhitungkan kemampuan yang dimiliki oleh khalayak. Komunikasi dapat menjadi bagian masyarakat bila berkaitan dengan faktor-faktor yang bermanfaat seperti kebiasaan dan peningkatan kemampuan membaca dan pengembangan pengetahuan.

Melihat hal-hal yang dilakukan oleh humas dalam perpustakaan, dengan demikian dapat diketahui bahwa perpustakaan menjadi salah satu organisasi yang tidak dapat terlepas dari pentingnya humas di dalamnya, dan memerlukan humas sebagai wadah untuk dapat berkomunikasi secara baik dengan publik

## **2.3.Fungsi Humas Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Objek**

### **Persepsi**

Pelaksanaan fungsi humas di dalam perpustakaan akan memberikan dampak yang positif bagi perpustakaan itu sendiri. Mulai dari adanya promosi hingga menjaga hubungan baik dengan *stakeholder* dan masyarakat umum. Promosi yang dilakukan oleh perpustakaan akan mengenalkan perpustakaan kepada para penggunanya mengenai apa saja yang disediakan dan dapat diperoleh dari perpustakaan. Kemudian menjaga hubungan baik dengan *stakeholder* artinya melalui pelaksanaan fungsi humas pihak perpustakaan dapat menjalin dan membentuk kerjasama dengan pihak lain melalui komunikasi yang efektif.

Pelaksanaan kegiatan kehumasan harus disadari secara benar oleh pustakawan. Hal yang perlu dijadikan pertimbangan dan diketahui oleh setiap pustakawan adalah persepsi mengenai pentingnya pelaksanaan fungsi hubungan masyarakat di dalam perpustakaan perguruan tinggi, seperti yang dikatakan Israel (2012:41) bahwa pentingnya pelaksanaan hubungan masyarakat di perpustakaan karena dapat mempengaruhi dan menciptakan kepuasan terhadap berbagai layanan perpustakaan dengan berbagai cara, seperti membuat masyarakat menyadari layanan dan kebijakan dari perpustakaan dan membantu untuk menciptakan komunikasi yang lebih baik antara pustakawan dan masyarakat, hal tersebut memberikan kesempatan bagi pustakawan untuk menciptakan citra yang baik dari perpustakaan yang dapat meningkatkan pemanfaatan layanan dan sumber daya perpustakaan.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam melaksanakan fungsi humas

perpustakaan perguruan tinggi dapat dilakukan dengan baik akibat adanya persepsi yang ada dalam diri masing-masing pustakawan. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa pemahaman serta persepsi seseorang terhadap suatu hal dapat berbeda-beda, tergantung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut. Faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yaitu dari internal maupun eksternal individu. Menurut Thoha (2003:154) faktor internal yang mempengaruhi persepsi meliputi perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan dan harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi. Sedangkan faktor eksternal persepsi meliputi latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek. Sedangkan menurut Robbins (2008:175) faktor yang mempengaruhi persepsi ada tiga yaitu target atau objek, orang atau pemersepsi, situasi.

#### 1. Objek atau Target

Objek atau target merupakan salah satu faktor eksternal individu. Di mana faktor-faktor dalam objek atau target meliputi: hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedudukan. Faktor-faktor ini akan membedakan cara pustakawan dalam mempersepsikan suatu hal.

#### 2. Orang atau Pemersepsi

Faktor yang kedua adalah faktor orang atau persepsi. Faktor ini berasal dari dalam diri individu pemersepsi atau faktor internal individu. Faktor-faktor dalam orang atau pemersepsi meliputi: sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan



pengharapan. Diyakini banyak pihak bahwa faktor inilah yang paling kuat dalam menentukan persepsi.

### 3. Situasi

Selanjutnya faktor ketiga adalah faktor situasi. Faktor situasi ini termasuk dalam faktor eksternal individu. Dalam faktor situasi meliputi: waktu, keadaan / tempat kerja, keadaan sosial.

Persepsi terhadap objek merupakan suatu persepsi yang dilakukan melalui lambang-lambang fisik. Dalam mempersepsikan fisik, terkadang seseorang melakukan kekeliruan. Indra terkadang menipu kita dan melakukan suatu ilusi. Latar belakang pengalaman, budaya, suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda atas suatu objek (Mulyana, 2005:171).

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian besar stimulus datang dari luar individu (Walgito, 2004:33).

Humas sebagai objek persepsi pun demikian. Ada besar kemungkinan bahwa persepsi antar pustakawan berbeda-beda. Perbedaan ini karena adanya pengaruh yang datang dari dalam individu maupun dari luar individu yang bersangkutan seperti latar belakang pengalaman, budaya, suasana psikologis. Pengaruh-pengaruh tersebut akan diterima oleh syaraf pustakawan sehingga muncul adanya persepsi mengenai humas hingga pada akhirnya diterapkan dalam berbagai bentuk kegiatan. Dengan begitu, kegiatan-kegiatan yang dilakukan

dalam melaksanakan fungsi humas perpustakaan perguruan tinggi dapat dilakukan dengan baik.

Pembentukan persepsi terhadap fungsi humas diproses sesuai faktor yang dimiliki oleh pustakawan sebagai objek persepsi yang pada akhirnya diterapkan dalam berbagai bentuk kegiatan. Dengan begitu, kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam melaksanakan fungsi humas perpustakaan perguruan tinggi dapat dilakukan dengan baik.

#### **2.4. Penelitian Sejenis Sebelumnya**

Penelitian mengenai public relations di dalam perpustakaan perguruan tinggi pernah dilakukan oleh Odede Israel dalam *International Journal of Library Science* 2012, 1(2): 38-42 yang berjudul “Public Relations Activities in an Academic Library: The Roles of the Reference Librarian”. Fokus penelitian ini adalah pada peran pustakawan referensi karena pustakawan referensi yang menjadi representasi perpustakaan kepada pengguna dan mitra lainnya. Metode yang digunakan desain kualitatif. Penelitian tersebut membahas mengenai fungsi petugas humas dalam kaitannya dengan fungsi pustakawan referensi dan pengaruh profesional pustakawan referensi pada kinerjanya yang akan mempengaruhi perpustakaan dengan cara yang positif dan menciptakan citra yang baik untuk Perpustakaan. Hasil dari penelitian yaitu perlu adanya peningkatan fokus pada Humas perpustakaan secara umum khususnya perpusakaan perguruan tinggi. Humas di perpustakaan perguruan tinggi akan membantu membentuk citra dari perpustakaan dan posisi dengan komunitas akademik. untuk mencapai tujuan

perpustakaan, pustakawan atau lebih khususnya pustakawan referensi harus benar-benar fokus dalam kegiatan humas

Penelitian selanjutnya mengenai humas perpustakaan pernah dilakukan oleh Husain A. Alansari dalam jurnal dengan judul “Public Relations in Academic Libraries in Gulf Cooperation Council (GCC) States”. Penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sifat dan tingkat aktivitas *public relations* di perpustakaan perguruan tinggi di Gulf Cooperation Council (GCC). Fokusnya adalah pada pemahaman bagaimana perpustakaan perguruan tinggi dalam melakukan dan menyediakan hasil dari adanya layanan *public relations*. Hasil dari penelitian tersebut adalah meskipun semua perpustakaan menyatakan bahwa adanya *public relations* itu penting, namun, mayoritas tidak memiliki divisi hubungan masyarakat (72.2%), dan memiliki jumlah staff yang sedikit untuk terlibat dalam kegiatan *public relations*. Sebagian dari perpustakaan menyatakan bahwa tidak memiliki pegawai dengan waktu penuh untuk fokus pada divisi hubungan masyarakat (50%). Situs web perpustakaan, surat tercetak, display dan papan buletin dan panduan perpustakaan / brosur adalah saluran utama yang digunakan untuk komunikasi. Penelitian tersebut juga melaporkan masalah utama yang menghalangi perpustakaan akademik untuk dapat melakukan kegiatan PR yang efektif, seperti tidak tersedianya tenaga PR yang profesional, kurangnya waktu karena pekerjaan terbagi dengan kegiatan yang lain, kurangnya pengalaman, kurangnya keberlanjutan kegiatan PR, pendanaan yang kurang, kurangnya pemahaman mengenai sifat PR, dan kurangnya dukungan dari lembaga induk.

Penelitian yang hampir sama telah dilakukan oleh Kanwal Ameen, dengan judul “Use of Public Relations and Publicity (PRP) by the public libraries in Lahore, Pakistan”. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengeksplor tugas *Public Relations dan Publisitas (PRP)* oleh perpustakaan umum. Hal ini juga bermaksud untuk menciptakan kesadaran diantara para profesional informasi mengenai penggunaan PRP. Metode yang digunakan desain kualitatif, berdasarkan metode wawancara sebagai teknik pengumpulan data, digunakan untuk mendapatkan pendapat dan persepsi pustakawan perpustakaan umum yang dipilih. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa PRP hampir tidak digunakan oleh perpustakaan umum di Lahore. Namun, pustakawan perpustakaan umum perlu belajar pengetahuan dari merancang strategi PRP yang efektif. Pelaksanaan PRP Sangat penting untuk menjangkau masyarakat karena lingkungan informasi yang kompetitif. Penggunaan PRP untuk membangun citra menjadi hal yang penting. Hal tersebut akan memperkuat peran perpustakaan umum dan posisi di antara semua pemangku kepentingan serta umum di masyarakat.

Berikut adalah tabel perbedaan penelitian 1, 2 dan 3 dengan penelitian ini :

No	Aspek Pembeda	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian ini
1.	Peneliti dan Tahun Penelitian	Odede Israel (2012)	Husain A. Alansari (2013)	Kanwal Ameen (2015)	Hanung Hanindita (2017)
2.	Judul Penelitian	Public Relations Activities in an Academic	Public Relations in Academic Libraries in	Use of Public Relations and Publicity (PRP) by the	Persepsi Pustakawan pada Fungsi Humas di

		Library: The Roles of the Reference Librarian	Gulf Cooperation Council (GCC) States	public libraries in Lahore, Pakistan	Perpustakaan Perguruan Tinggi
3.	Tempat Penelitian	Perpustakaan Delta State University	Perpustakaan Gulf Cooperation Council (GCC) States	Perpustakaan Umum Lahore, Pakistan	UPT Perpustakaan Undip
4.	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui peran pustakawan referensi karena pustakawan referensi yang menjadi representasi perpustakaan kepada pengguna dan mitra lainnya.	untuk mengetahui sifat dan tingkat aktivitas <i>public relations</i> di perpustakaan perguruan tinggi di Gulf Cooperation Council (GCC)	untuk mengeksplor tugas <i>Public Relations dan Publisitas (PRP)</i> oleh perpustakaan umum	untuk mengetahui bagaimana persepsi pustakawan terhadap fungsi humas di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Undip.
5.	Metode Penelitian	desain kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan wawancara	desain kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan survey	desain kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan wawancara	desain kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan wawancara